

i GUÍA RÁPIDA DE USO DEL SAC – SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El SAC es la herramienta oficial para registrar y gestionar tus PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) a través de los canales de atención de la Secretaría de Educación.

¿CÓMO INGRESAR AL SAC?

Ingresar a www.sanandres.gov.co.
Haz clic en SAC Versión 2 – Radicación, Trámites y Servicios.

Digita tus datos:

Usuario:

Contraseña: La que tengas registrada.

¿Qué hacer si olvidas la contraseña?

Haz clic en "Recordar Contraseña".

El sistema enviará una nueva clave al correo registrado.

Proyectado por Heidy Forbes

EJEMPLOS DE CASOS PARA ESCALAR:

1. Bullying con docentes o estudiantes que no se soluciona en el colegio.
2. Necesidades urgentes (falta de agua, pupitres rotos, material insuficiente).
3. Incidentes que pongan en riesgo la seguridad o salud.

Estados posibles:

Abierto: Pendiente de asignación.

Asignado: Ya asignado a un funcionario o dependencia.

En trámite: En gestión, puede tener respuesta temporal.

Finalizado: Respuesta definitiva.

Cómo actualizar tus datos

En el módulo "Administración", opción

"Editar Perfil", puedes cambiar:

Correo electrónico.

Dirección física.

Teléfono.

Tipo de ciudadano.

El usuario no se puede modificar.

Elaborado por Diana Cuevas



GUÍA PARA ESTUDIANTES



SAC VIAJERO KIDS

- Recuerda: El SAC garantiza que tus solicitudes sean atendidas de forma segura, oportuna y con trazabilidad.

Canales de Radicación

Plataforma SAC:

Correo institucional:

educacion@sanandres.gov.co

Radicación física: Ventanilla Única de la Secretaría de Educación



1. REvisa el manual de convivencia

Busca si tu situación ya está explicada ahí y cuál es el procedimiento interno.
Ejemplo: normas sobre respeto, manejo de conflictos, uso de espacios.

2. SI NO SE RESUELVE O ES ALGO GRAVE, AVISA A TU DOCENTE O COORDINADOR

Ellos pueden orientarte o ayudarte a llenar el formato de solicitud

3. SI LA SITUACIÓN DEBE LLEGAR A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, SIGUE ESTOS PASOS:

1. Escribe tu caso claramente: qué pasó, cuándo, dónde y quiénes estuvieron involucrados.
2. Di por qué es importante resolverlo: cómo afecta tu bienestar, tus estudios o la comunidad escolar.
3. Propón una solución: qué esperas que se haga.
4. Adjunta pruebas (fotos, videos, testimonios) si las tienes.



4. CÓMO INGRESARLO A LA SECRETARÍA:

Opción presencial:

Ve a la Secretaría de Educación en horario de atención.
Lleva tu escrito o llena el formato que te den.
Solicita un número de radicado y guárdalo.

Opción virtual:

Usa el SAC (Sistema de Atención al Ciudadano):
Ingresa a la página oficial de la Secretaría de Educación.
Busca la sección de SAC / PQRSD.
Diligencia el formulario con tus datos: nombre completo, documento, institución educativa, correo, teléfono.
Escribe claramente tu caso en el campo de descripción.
Adjunta archivos si es necesario.
Envía y guarda el número de radicado que el sistema te dará.
También puedes enviar la solicitud por el correo oficial de la Secretaría, adjuntando tu caso y datos personales.

CÓMO CREAR UN REQUERIMIENTO

Ingresa al sistema y selecciona "Crear requerimiento".

Completa el formulario con todos los datos solicitados.

Si necesitas adjuntar documentos:

Usa la opción "Agregar archivos".

Haz clic en "Iniciar carga" y verifica que el color verde se active.

Haz clic en "Adjuntar/Guardar".

El sistema generará un número de requerimiento para identificarlo.

RECUERDA:

Siempre presenta tu solicitud con respeto, guarda copia de lo que envíes o recibas, y haz seguimiento usando el número de radicado.

